

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารประจำตำบลหนองล่อง
เทศบาลตำบลหนองล่อง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน

กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลหนองล่อง ได้ดำเนินการสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารประจำตำบลเทศบาลตำบลหนองล่อง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ สรุปได้ดังนี้

๑. กลุ่มเป้าหมาย สืบจากการสุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลหนองล่อง จำนวนทั้งสิ้น ๑๒๙ ราย ของจำนวนประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองล่อง ๙ หมู่บ้าน
๒. วิธีดำเนินการ สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน โดยใช้แบบสอบถาม แบ่งเป็น ๔ ส่วน คือ
 - ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ
 - ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านการให้บริการหนังสือ
 - ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการสารสนเทศอินเทอร์เน็ต
 - ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. วิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดำเนินการดังนี้
 - ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ ๒, ส่วนที่ ๓ และส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ วิเคราะห์ผลด้วยการหาค่าร้อยละ
 - ส่วนที่ ๒, ส่วนที่ ๓ และส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ใช้ความถี่ (f)
๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการสอบถามความพึงพอใจแบบความพึงพอใจการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารประจำตำบลหนองล่อง

แจกแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน	๒๐๐ ชุด	"
ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน	๑๒๙ ชุด	มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม)

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑. ผู้ตอบแบบสอบถาม		
๑. เพศชาย	๗๑	๕๕.๐๔
๒. เพศ.หญิง	๕๘	๔๔.๙๖
รวม	๑๒๙	๑๐๐
๒. มีช่วงอายุ		
๑) ต่ำกว่า ๑๕ ปี	๖	๔.๖๕
๒) ๑๖-๒๕ ปี	๖๒	๔๘.๐๖
๓) ๒๖-๓๕ ปี	๑๕	๑๑.๖๓
๔) ๓๖-๔๕ ปี	๑๒	๙.๓
๕) ๔๖-๕๕ปี	๓๔	๒๖.๓๖
๖)มากกว่า ๕๕ ปี	๑	๐.๗๗
รวม	๑๒๙	๑๐๐

ข้อมูล	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ประถมศึกษา	๖	๔.๖๕
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น,	๒๑	๑๖.๒๘
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย ,ปวช.	๖๔	๔๙.๖๑
๔) อนุปริญญา, ปวท., ปวส.	๒๔	๑๘.๖๐
๕) ปริญญาตรี	๑๒	๙.๓
๖) ปริญญาโท	๒	๑.๕๕
๗) ปริญญาเอก	๐	๐
๘) อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๑๒๙	๑๐๐
๔. อาชีพ		
๑) เกษตรกร	๑๒	๙.๓๐
๒) รับจ้าง	๒๐	๑๕.๕
๓) ธุรกิจส่วนตัว	๘	๖.๒
๔) ข้าราชการ /หน่วยงานเอกชน	๑๑	๘.๕๓
๕) นักเรียน นักศึกษา	๗๘	๖๐.๔๗
๖) อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๑๒๙	๑๐๐
๕. ท่านได้รับทราบการเปิดศูนย์การเรียนรู้ ประจำตำบลหนองล่องจากสื่อใด		
๑) รายการวิทยุ,เสียงตามสาย	๐	๐
๒) เว็บไซต์หน่วยงาน	๑	๐.๗๗
๓) ป้าย,บอร์ด ติดประกาศ	๑๑	๘.๕๓
๔) เพื่อน,ญาติ	๙๗	๗๕.๑๒
๕) จดหมายข่าว	๗	๕.๔๓
๖) จนท.ของหน่วยงานฯ	๑๐	๗.๗๕
๗) อื่น ๆ ระบุ....	๓	๒.๓๓
	๐	๐
รวม	๑๒๙	๑๐๐
๖) กิจกรรมที่ท่านเข้ามาใช้บริการ		
๑) คอมพิวเตอร์	๖	๔.๖๕
๒) เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	๑๑๒	๘๖.๘๒
๓) บริการหนังสือ,วารสาร	๘	๖.๒๐
๔) ขอข้อมูลข่าวสาร	๓	๒.๓๓
๕) อื่น ๆ ระบุ....	๐	๐
รวม	๑๒๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป สรุปว่า

- ๑) ข้อมูลด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๔
- ๒) ข้อมูลอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ ๑๖-๒๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๖
- ๓) ข้อมูลระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ,ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๑
- ๔) ข้อมูลอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ อาชีพนักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๗
- ๕) ข้อมูลได้รับทราบการเปิดศูนย์การเรียนรู้ประจำตำบลหนองล่องจากสื่อใด พบว่า ส่วนใหญ่ทราบจากเพื่อน,ญาติ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๑๒
- ๖) ข้อมูลกิจกรรมที่ท่านได้เข้ามาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๒

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนในด้านการให้บริการหนังสือ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
๑) ท่านได้รับความรู้ จากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	๑๓.๑๘	๓๗.๒๑	๑๗.๐๕	๑๐.๐๘
๒) การนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	๑๕.๕๐	๒๘.๖๘	๔๙.๖๑	๖.๒๐
๓) จำนวนหนังสือ วารสาร	๓.๘๘	๑๓.๑๘	๑๖.๒๘	๖๖.๖๗
ภาพรวม	๓๔.๘๘	๙๘.๕๕	๙๓.๐๒	๗๓.๖๔

จากตารางที่ ๒ สรุปในภาพรวม ความพึงพอใจของประชาชนในด้านการให้บริการหนังสือ พบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการหนังสือ สรุปดังนี้

- ๑) ได้รับความรู้จากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ พบว่า ส่วนใหญ่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๑
- ๒) การนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์พบว่าส่วนใหญ่ พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๑
- ๓) จำนวนหนังสือ วารสาร พบว่า ส่วนใหญ่ พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจด้านการให้บริการสารสนเทศอินเทอร์เน็ต

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
๑) ความเร็วในการเข้าอินเทอร์เน็ต	๒๕.๕๘	๕๔.๒๖	๑๓.๑๘	๖.๙๘
๒) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ	๑.๕๕	๓๖.๔๓	๒๖.๓๖	๓๕.๖๖
๓) ความเหมาะสมในการจัดตั้งคอมพิวเตอร์	๒๖.๓๖	๒๘.๖๘	๔๒.๖๔	๒.๓๓
โดยรวม	๕๓.๕๙	๑๑๙.๓๘	๘๒.๑๗	๔๔.๙๖

จากตารางที่ ๒ สรุปในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในด้านการให้บริการสารสนเทศอินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก ในด้านการให้บริการสารสนเทศอินเทอร์เน็ต สรุปดังนี้

- ๑) ความเร็วในการเข้าอินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๖
- ๒) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖๖
- ๓) ความเหมาะสมในการจัดตั้งคอมพิวเตอร์ พบว่า ส่วนใหญ่ พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๔

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
๑) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๐.๘๕	๔๙.๖๑	๓๑.๐๑	๘.๕๓
๒) การให้บริการที่สุภาพและเป็นมิตร	๖.๙๘	๖๕.๑๒	๒๔.๘๑	๓.๑๐
๓) วันเวลาที่เปิดให้บริการ	๑๖.๒๘	๖๑.๒๔	๒๐.๑๖	๒.๓๓
๔) สถานที่ให้บริการความสะอาดเป็นระบบระเบียบ	๑๓.๑๘	๕๐.๓๙	๓๕.๖๖๑	๐.๗๘
๕) ห้องน้ำและที่จอดรถ	๓๗.๙๘	๔๑.๐๙	๑๖.๒๘	๔.๖๕
โดยรวม	๘๕.๒๗	๒๖๗.๔๔	๑๒๗.๙๑	๑๙.๓๘

จากตารางที่ ๔ สรุปในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ พบว่า ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก ในด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ สรุปดังนี้

- ๑) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ส่วนใหญ่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๑
- ๒) การให้บริการที่สุภาพและเป็นมิตร พบว่าส่วนใหญ่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๒
- ๓) วันเวลาที่เปิดให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๔
- ๔) สถานที่ให้บริการความสะอาดเป็นระบบระเบียบ พบว่าส่วนใหญ่ พพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๙
- ๕) ห้องน้ำและที่จอดรถ พบว่า ส่วนใหญ่ พพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๙

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

- น่าจะเปิดวันอาทิตย์เพิ่มหรือให้บริการทุกวัน
- น่าจะมีการให้บริการปริ้นท์ที่ราคาถูกลงด้วย
- อยากจะเพิ่มการให้บริการแบบนี้กระจายทั่วในตำบล
- อยากให้เพิ่มเครือข่ายแบบ wifi ทั่วทุกหมู่บ้าน
- สถานที่อยู่ไกล เดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก
- เพิ่มหนังสืออ่านเยอะ ๆ